

## REGLAMENTO DE PASAJEROS EN TRÁNSITO

La misión de los empleados del Departamento de Tránsito de Fort Smith es proporcionar transporte público seguro, eficiente, asequible, rápido, amigable, profesional y limpio para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de Fort Smith, Arkansas.

Estas regulaciones se proporcionan para asegurar que la misión del departamento se mantenga al más alto nivel. Se agradece enormemente su cooperación para cumplir con estas regulaciones. Los pasajeros que soliciten modificaciones razonables a las pólizas deben hacer su solicitud por escrito a PO Box 1908, Fort Smith, AR 72902.

### SECCIÓN I.

#### Políticas que rigen la programación del tránsito

Las siguientes regulaciones se mantienen para brindar un acceso justo y equitativo a todos los pasajeros en tránsito.

1. Todos los viajes de pasajeros de paratransito / respuesta a la demanda deben programarse a través de la oficina de tránsito al 783-6464. Podría haber tiempos de espera prolongados, sin embargo, tenga paciencia. Las personas que llamen serán asistidas en el orden en que se reciban. Todas las llamadas están sujetas a grabación de audio para mayor claridad de conversación.

2. Los viajes de paratransito / respuesta a la demanda deben programarse al menos un día antes del viaje solicitado.

**Programación general no ADA:** Disponible **lunes** mediante **viernes** de 8:00 a. m. a 3:00 p. m. (14:00 a. **sábado** 9:00 am a 2:00 pm

**Programación de paratransito / ADA:** Disponible **lunes** mediante **viernes** de 8:00 am a 5:00 pm **sábado** 9:00 am a 4:00 pm **Domingo y feriado** La programación se puede lograr dejando su solicitud de viaje en el correo de voz **entre las 8:00 am y las 5:00 pm** La confirmación está disponible en cualquier momento después de las 5:00 am del siguiente día hábil.

3. **Bloqueo de horarios:** El bloqueo de horarios está prohibido y se define como programar múltiples viajes para mantener o reservar tiempos de viaje óptimos con la intención de usar solo el tiempo preferido y cancelar los viajes restantes.
4. **Programación futura:** Los pasajeros deben hacer sus reservas de viaje antes de las 3:00 pm del día anterior; sin embargo, los despachadores de tránsito tienen la autoridad para permitir una programación futura de hasta cinco (5) días dependiendo de una revisión del historial de cada cliente con respecto a las cancelaciones.
5. **Servicio de viaje de rutina:** Si un cliente programa viajes repetitivos de manera rutinaria y regular (es decir, ir a la escuela, el trabajo o las citas médicas, viajar hacia y desde los mismos destinos de manera constante), se puede solicitar un servicio de viaje de rutina. Con el servicio de viaje de rutina, puede llamar una vez para iniciar un viaje recurrente. Fort Smith Transit programará el viaje de manera continua hasta que se cancele la solicitud, o las cancelaciones o no presentaciones se vuelvan excesivas. Es posible que se apliquen algunas limitaciones para cumplir con las regulaciones federales.

6. **Cancelaciones:** Las cancelaciones deben hacerse lo antes posible para permitir que otros clientes tengan tiempo suficiente para solicitar un viaje en su lugar. Una cancelación resultará en una no presentación si no se notifica a la oficina de tránsito dentro de una hora de la hora de recogida programada. Al cancelar, asegúrese de aclarar los viajes exactos o el período de tiempo que se cancelará.
7. **Vigilancia electrónica:** Todos los autobuses de tránsito están equipados con dispositivos de vigilancia electrónica que incluyen cámaras y micrófonos y se utilizan para ver accidentes, incidentes y quejas.

## SECCION II.

### Políticas que rigen la cantidad de pasajeros en tránsito

El propósito de las siguientes regulaciones de pasajeros es brindar un acceso justo y equitativo a todos los pasajeros en tránsito. Estas políticas se proporcionan para minimizar los conflictos y mejorar la seguridad y la eficiencia de las operaciones.

1. **Requisito de edad:** Los niños de siete (7) años o menos deben estar acompañados por alguien de doce (12) años o más.
2. **Equipaje:** Cada pasajero que sube al autobús está limitado a lo que puede llevar en un solo viaje o, como máximo, el equivalente a tres (3) bolsas de la compra. Otras prendas, equipos, instrumentos o paquetes deben y estarán limitados por la discreción del conductor en función de la seguridad. Todo el equipaje o el equipaje de mano debe guardarse de manera segura debajo del asiento del pasajero o asegurarse de manera que se limite su movimiento desde el pasillo y / o el área del conductor. Todos los paquetes de equipaje deben permanecer en posesión de las partes responsables y no deben dejarse desatendidos en ningún momento. El equipaje dejado en el autobús será colocado fuera del autobús por el personal de tránsito o el personal de las fuerzas del orden.
3. **Embarque:** Todos los pasajeros de ruta fija y paratransito deben estar preparados y listos para abordar cuando llegue el autobús. Los pasajeros deben tener la tarifa correcta en la mano y lista para el depósito al abordar.
4. **Abordaje de paratransito / respuesta a la demanda:** Fort Smith Transit utiliza una ventana de treinta (30) minutos de tiempo suficiente para coordinar las interrupciones en el flujo del tráfico. Los pasajeros de paratransito / respuesta a la demanda deben estar listos para abordar quince (15) minutos antes de la hora de recogida programada y hasta quince (15) minutos después de la hora de recogida programada. Llame a la oficina de tránsito si un autobús no ha llegado quince (15) minutos después de la hora programada para recogerlo. A los pasajeros se les asigna un máximo de cinco (5) minutos para abordar. Los pasajeros deben tener la tarifa correcta en la mano y lista para el depósito al abordar.
5. **Comer / Bebida:** No se permite comer en los autobuses de tránsito. No se permiten bebidas alcohólicas en el autobús. Las bebidas deben guardarse en un recipiente con tapa para evitar derrames.
6. **Obtención de dispositivos de movilidad:** Los dispositivos de movilidad que se van a ocupar durante el transporte deben estar asegurados al piso del autobús. Los pasajeros en dispositivos de movilidad deben abrocharse los cinturones de seguridad como se indica en la Sección II (10) de este documento.

7. **Viajes de respuesta a la demanda / paratransito:**

A. El incentivo de respuesta a la demanda / paratransito para pasajeros frecuentes (a tiempo, siempre) proporciona un viaje gratis (ida y vuelta) por mes. El incentivo requiere más de 35 viajes completos por mes sin interrupciones en el servicio y ausencia de casos de no presentación.

SEGUNDOFST ha establecido procedimientos de reserva, cancelación y no presentación de viajes que ayudan a tiempo de rendimiento y disponibilidad de viaje.

- **Reservas:** debe hacerse antes de las 3:00 pm un día antes de su viaje o antes de las 5:00 pm para los pasajeros certificados como elegibles para la ADA (después de las 3:00 pm solo para el servicio del día siguiente). Se aceptarán reservas con no más de cinco (5) días de anticipación al viaje.
- **Cancelaciones:** debe hacerse con al menos una hora de anticipación.
- **Política de no presentación:** anima a un cliente a seguir adelante con los viajes que han programado o cancelar un viaje con al menos una hora de anticipación.

**Ausencias justificadas más allá del control de los pasajeros:**

- El personal de tránsito observa que el cliente está enfermo.
- Una emergencia familiar, verificada por el personal de tránsito, como una enfermedad de un miembro de la familia, muerte.
- Una ayuda de movilidad falla e impide que el pasajero acceda al sistema de autobuses.
- Un pasajero llega tarde debido a experiencias asociadas con el transporte de conexión, es decir, avión, etc.
  
- El pasajero se encuentra con condiciones climáticas adversas. Actos de Dios
- 
- Error de personal u otros sucesos verificados por el director de tránsito o el destinatario designado.

**No presentarse o cancelaciones injustificadas cuando se pierde un viaje por las siguientes razones:**

- El cliente no quería viajar hoy.
- El cliente cambió de opinión sobre el uso de la cita.
- El cliente no sabía que tenía un viaje programado o que se suponía que debía llamar para cancelar.
- El cliente recibió otro viaje.
- El cliente le dijo a otra persona que no planeaba viajar o que alguien más reservó el viaje.
- El cliente no quiere viajar con un conductor o pasajero específico o en un vehículo específico.
- El cliente no pudo abordar dentro del marco de tiempo de llegada establecido después de la hora de recogida programada.
- El cliente no canceló su reserva de viaje dentro de una hora del viaje programado.
- Otros sucesos verificados por el director de tránsito o el destinatario designado.

**Cuando las infracciones por no presentarse de un pasajero exceden el 10% de sus viajes mensuales más 3 no presentarse, excluyendo a los pasajeros con 10 o menos viajes por mes, ocurrirán las siguientes consecuencias:**

1 <sup>st</sup> Violación (superando el máximo por mes)	2 <sup>da</sup> Violación (superando el máximo por mes)	Advertencia verbal
3 <sup>rd</sup> Violación (superando el máximo por mes)	4 <sup>th</sup> Violación (superando el máximo por mes)	Advertencia escrita
5 <sup>th</sup> Violación (superando el máximo por mes) -		Suspensión de 5 días
		Suspensión de 10 días
		Suspensión de 30 días

**Nota:** El historial de infracciones se mide a través de un período flotante de 6 meses.

**Las suspensiones comenzarán cinco (5) días hábiles después de la próxima reunión de la Comisión Asesora de Tránsito programada regularmente para que el cliente pueda ser notificado y tenga la oportunidad de impugnar la no presentación, la violación y / o hacer otros arreglos de viaje.**

8. **Asistente de cuidado personal (PCA):** Los pasajeros que requieran un asistente de cuidado personal, como se indica en su solicitud de elegibilidad de la ADA individual, deben estar acompañados por un asistente de cuidado personal mientras viajan en vehículos de Fort Smith Transit. El personal de Fort Smith Transit brindará asistencia razonable a los pasajeros que abordan y navegan por el sistema de tránsito. (Consulte Asistencia razonable en la Sección IV, Definiciones de servicios)
9. **Asientos prioritarios:** Los asientos ubicados cerca de la parte delantera de cada autobús marcado como prioridad deben reservarse para los pasajeros que tengan limitaciones para caminar. Se anima a los pasajeros a evitar el uso de estos asientos específicos a menos que sea necesario.
10. **Cinturón de seguridad:** Todos los pasajeros sentados en autobuses equipados con tales dispositivos deben usar cinturones de seguridad.
11. **Animales de servicio:** Se permiten animales de servicio en los autobuses de tránsito. Los animales de servicio son animales especialmente entrenados que exhiben buen comportamiento. Los animales que se determine que causan problemas graves serán suspendidos del sistema.
12. **De fumar:** La ordenanza municipal prohíbe fumar en los autobuses.
13. **Artículos prohibidos:** Llevar cualquier artículo de naturaleza peligrosa a bordo de vehículos o dentro de cualquier instalación de tránsito, incluyendo pero no limitado a: armas (armas de fuego, cuchillos o espadas); líquidos inflamables; sustancias peligrosas, tóxicas o venenosas; recipientes que contienen materiales cáusticos, productos químicos, ácidos o álcalis.

### **SECCION III**

#### **Políticas que rigen el comportamiento de los pasajeros en tránsito**

El propósito de las siguientes regulaciones de comportamiento de los pasajeros es garantizar que todos los pasajeros reciban un transporte seguro y cómodo. El incumplimiento de estas políticas podría resultar en la suspensión temporal o permanente de los pasajeros. El departamento puede optar por emitir un programa de exención de mérito individual como un método para disuadir el comportamiento inapropiado mientras monitorea los cambios en el comportamiento de los pasajeros.

1. **Comportamiento:** No se permitirá el comportamiento verbal o físicamente abusivo con el personal de tránsito o los pasajeros, tales como: blasfemias, arrebatos, gestos amenazantes o palabras amenazantes y otros comportamientos perturbadores. Esta lista no pretende ser exhaustiva. Otros comportamientos ofensivos para  
El personal de tránsito o los pasajeros pueden ser considerados abusivos verbal o físicamente.
  
  2. **Interferencia:** Ninguna persona puede agredir, amenazar, exigir, intimidar, realizar actos ilícitos o interferir con un pasajero o personal de tránsito mientras se encuentra en el desempeño de sus funciones. El personal de tránsito tiene la autoridad para solicitar que los pasajeros mantengan una conducta ordenada.
  
  3. **Higiene:** Es posible que no se permita a un pasajero subir a un vehículo si su higiene física representa una amenaza directa para otros pasajeros o personal de tránsito. Se notificará al pasajero y se le dará la oportunidad de corregir el problema de higiene si la solicitud de viaje se puede realizar con la provisión de ayudas auxiliares o mediante una modificación razonable de la política. Los pasajeros con dispositivos de movilidad deben mantener dichos dispositivos en un estado de limpieza. Los pasajeros que requieran un catéter deben mantener el catéter en un espacio cerrado libre de la vista del público.
  
  4. **Preocupaciones:** Las quejas de los pasajeros deben dirigirse a la oficina de tránsito.
  
  5. **Distracciones:** Los pasajeros deben evitar o minimizar acciones que promuevan distracciones para el conductor mientras los vehículos de tránsito están operando en el servicio de ingresos. Actos tales como el uso de un teléfono celular cerca de la ubicación de un conductor está prohibido; sin embargo, cuando se usa de otra manera, los niveles de timbre y ruido de voz deben mantenerse al mínimo. Las radios, buscapersonas, juegos electrónicos y / u otros dispositivos también deben mantenerse a niveles mínimos de ruido. Los pasajeros deben permanecer sentados en su posición o estación de viaje hasta que el autobús se detenga por completo y el conductor reciba más instrucciones. Los movimientos repentinos que alertan al conductor pueden resultar en la interrupción del servicio. Se pide a los pasajeros que no socialicen con el conductor mientras el vehículo está en servicio. Nuestros conductores son amables, pero tenga en cuenta que su atención debe estar en una conducción segura.
- 
5. **Vestimenta apropiada:** Es posible que no se permita a los pasajeros subir a un vehículo si su vestimenta puede considerarse ofensiva para los demás, según lo determine el personal de tránsito. Es posible que se le niegue el transporte a un pasajero por falta de ropa o ropa que no le quede bien que sea excesivamente ajustada / pequeña, holgada / grande, rota o abierta, lo que hace que partes inapropiadas del cuerpo queden expuestas.

**El director de tránsito está autorizado por la Comisión Asesora de Tránsito para imponer una suspensión inmediata para mitigar los problemas que involucran mala conducta, comportamiento gravemente perturbador o actos ilegales.**

**El abuso físico real o amenazado es una ofensa única.  
No habrá segundas oportunidades.**

## SECCION IV.

### Definiciones de servicios

**Ruta fija:** Un sistema en el que los vehículos de tránsito siguen una (1) de seis (6) rutas predeterminadas. Las rutas fijas difieren de otros modos de transporte, como los taxis o el transporte que responde a la demanda, en los que cada viaje puede diferir en su origen y destino.

**Limusina:** (No realizado por esta agencia) Exigir un servicio de transporte público receptivo de manera exclusiva, proporcionado en un vehículo con licencia para prestar ese servicio de alquiler a las tarifas acordadas por el titular de la licencia, su agente o el chofer y los pasajeros.

**Mérito / Renuncia:** Autorización por parte de la administración para permitir que un pasajero continúe con los privilegios de viajar bajo las condiciones recomendadas donde el departamento tendría el derecho de rechazar el servicio.

**Dispositivo de movilidad:** Cualquier dispositivo que se utilice para ayudar en el movimiento de una persona con discapacidad, como una silla de ruedas, un andador, un scooter, un bastón, muletas.

**Origen a destino:** ( Proporciónado por esta agencia) Prestación de servicio desde el origen de un pasajero hasta el destino del pasajero.

**Paratransporte / Respuesta a la demanda:** El paratransito y la respuesta a la demanda son esencialmente el mismo servicio proporcionado por el mismo autobús. El paratransito está definido por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, que es un requisito del gobierno para brindar beneficios de transporte iguales a las personas con discapacidades físicas o mentales que tienen limitaciones que les impiden acceder de manera segura a las rutas fijas. Este es un sistema en el que el servicio de origen a destino se brinda a los usuarios que solicitan el servicio por teléfono, ya sea para un propósito específico o por suscripción.

**Plan de paratransito:** Un plan requerido por la Administración Federal de Tránsito, desarrollado por la agencia / autoridad de control con la ayuda del público, necesario para delinear las operaciones de transporte con respecto a los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1991, según enmendada.

**Asistencia razonable:** ( Proporciónado por esta agencia) Ayudar a los pasajeros con el posicionamiento de los dispositivos de movilidad, asegurar los dispositivos de sujeción del cinturón de seguridad, proporcionar instrucciones mínimas de navegación y ayudar a los ciegos hacia o desde el autobús de paratransito / respuesta a la demanda. Ejemplos de servicios que van más allá de la asistencia razonable (no realizada por esta agencia) incluyen servicio puerta a puerta, monitoreo de atención al pasajero en ruta, asistencia de navegación más allá de instrucciones menores, asistencia con artículos personales como comestibles, equipaje, etc.

**Servicio el mismo día:** (No realizado por esta agencia) El servicio el mismo día permite que un pasajero programe los arreglos de viaje el mismo día que el transporte previsto.

**Animales de servicio:** Se permiten animales de servicio en los autobuses de tránsito. Los animales de servicio son animales especialmente entrenados que ayudan a los pasajeros con discapacidades específicas. Los animales que se determine que causan problemas graves serán suspendidos del sistema.

**Taxi:** ( No realizado por esta agencia) Exija un servicio de transporte público receptivo de manera exclusiva, en un vehículo con licencia para prestar ese servicio.

## **Tránsito de Fort Smith**

### **Proceso de apelación**

El Departamento de Tránsito de Fort Smith ha establecido un proceso de apelaciones para brindar a las personas con quejas la oportunidad de que un tercero revise sus problemas.

Todas las quejas deben presentarse primero por escrito al director de tránsito dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la supuesta infracción. Esto permitirá al director asegurarse de que toda la información relacionada con el (los) asunto (s) haya sido evidente en la decisión inicial. Si el problema puede resolverse a satisfacción del apelante, no será necesaria ninguna otra acción. Si no se puede llegar a una resolución con el director dentro de diez (10) días hábiles, la Comisión Asesora de Tránsito puede abordar una apelación y revisarla en una fecha determinada por el presidente. Si las quejas formales no se pueden resolver después de que se hayan agotado los procesos anteriores, el administrador de la ciudad puede abordar los problemas.

Las quejas pueden dirigirse al Departamento de Tránsito de Fort Smith, PO Box 1908 Fort Smith, AR 72902 o por correo electrónico a [transit@fortsmithar.gov](mailto:transit@fortsmithar.gov) .